

株式会社 いのうえ

〒812-0026 福岡県福岡市博多区上川端町13-15安田第7ビル9階
TEL 092-283-1133 HP https://www.inoue1828.com/業 種 小売業
従業員数 12名
資 本 金 1,000万円

事業内容

江戸時代から続く老舗、権威あるコンテストでグランプリ受賞

1828年創業、「宝石・時計いのうえ」として長い歴史と信用を受け継ぐ、宝飾品・高級時計の専門店。ジュエリーの制作、売買やオーダーメイド、時計の修理を手がける。国内で最も権威あるジュエリーコンテスト「JJAジュエリーデザインアワード2021」でグランプリの内閣総理大臣賞と台東区長賞をダブル受賞した。



改善成果のポイント

訪問支援回数 | 9回 (支援期間: 10カ月)

- 汎用アプリを活用した顧客管理システムを自作し導入
- 顧客サービスと業務進捗をシンプル・スピーディに



Q どんな困りごと(課題)がありましたか？

来店することなく高額な商品を購入されるお客様もいらっしゃるから、当社は近年、電話やメール、LINE、インターネットなどを通じた非対面販売にも力を入れており、売上高構成比は店舗販売が30%、非対面販売が70%になっています。

同じお客様がメールとLINE、来店など複数の手段でコンタクト頂くことも多くなっています。一方で、当社では手段によって異なる様々な形式で顧客情報を保存していて一元化できていないため、社内の顧客情報を確認し対応するのに都度お時間を頂くなどの問題を感じていました。

また近年は売上高が伸びるのに伴い、請求業務や商品在庫の管理など販売や経理に関わる業務量も増大しており、バックオフィス業務の効率化を図りたいと考えていました。

課題 3 4



ファーストコンタクトは電話が多い



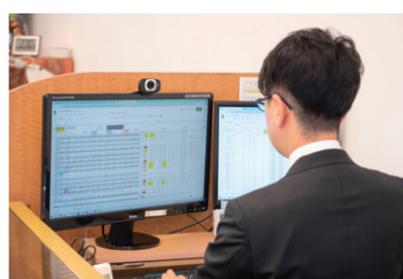
売上は手書き納品書をベースに管理していた

Q 改善の取組み内容を教えてください

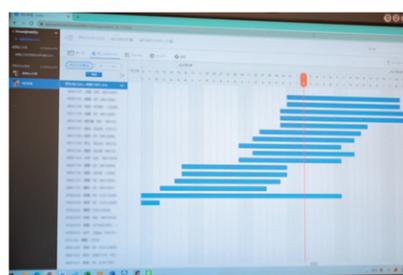
まずは業務フローとオペレーションを現状把握しました。顧客とのコンタクト手段や記録方法を確認したところ、過去のデータをすぐに見覧できる状態になっていませんでした。また、顧客のデータベース、販売管理システム、会計システムが連携していないため、履歴情報を活用した接客やマーケティング、バックオフィス業務が効率よく行えない状況でした。

システム化の前提条件として、大きな投資をせず、ビジネスモデルの変更に柔軟に対応でき、在宅勤務のオンラインにも利用可能なシステムを構築することと決めました。そして、今回の支援テーマは顧客情報管理、および販売・会計管理のシステム化に向けた運用設計・要件定義としました。

現状の業務を要素作業ごとにフローチャート化し、システムに求める要件と導入の優先順位を整理。外部ベンダーに依頼するまでもなく、自社で使っているエクセルなどファイルソフトに無料のクラウドサービスを組み合わせ、当面必要なシステムを構築することができました。



顧客管理と販売管理システムなどを連動



時計修理やジュエリー制作の状況が一目で

Q 取組んで良くなった点を教えてください

当初は2022年にシステム運用テストを開始する想定でしたが、自前のシステムができたことで2021年1月から運用テストを始めることができ、迅速でいねいな顧客対応ができるようになり、バックオフィス業務も画期的に効率化できました。

時計修理の受付と進捗管理についても、これまで接客担当者と修理担当者間で紙を使って情報を共有していたものを、Googleフォームとプロジェクト管理ツールを利用した仕組みに変更。接客と修理担当者の双方が情報を探す手間を省くことができ、修理の納期管理もしっかりできるようになりました。

ジュエリー制作の進捗管理は、クラウドサービスのガントチャートを利用して進捗状況を全社で共有できるようにしました。納期の管理がしやすくなり、工数が明確になったことで見積金額の精度が高まりました。

自社の業務をフローチャート化し見直したことで、業務自体がまず、大変シンプルになりました。

その結果、システムベンダーに依頼すると数百万円かかったかもしれないシステムを数万円で構築できました。

支援終了後に計画していた顧客・販売・制作・商品・バックオフィス管理システムの見直しは、すでに全て完了しました。連動してうまく運用できるようにブラッシュアップしていきます。

メインの
効果
(改善点)

副次効果

今後の目標



情報整理・共有により接客の質が上がった



オリジナルジュエリーの制作に注力

企業様の声

今回の支援によって自社の業務を客観的に見直すことができ、今後どうすればいいかという方向性まで明確になりました。身近な部分を改善することで大きな成果につなげられると分かりました。顧客データの整理や情報の共有によって接客の質が上がり、顧客からの信頼性が向上したと感じています。結果が出ることで、スタッフに改善マインドが芽生えたことも大きな収穫でした。

株式会社 いのうえ
代表取締役社長
井上 晃一様

生産性アドバイザーから一言

システムの導入にあたっては、サービスを探すことから始めがちですが、まずは何が問題なのか現状を把握することが大切です。井上社長はすぐにポイントを理解して業務を見直し、必要なシステムを自社で作成し、さらなる目標に向けてシステムの構築に取り組まれています。

生産性アドバイザー
谷口 清隆